# 基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为影响因素研究——以微信为例

邢　飞[1]，刘彩华[2]，柴雪飞[3]，彭国超[2]

（1. 苏州经贸职业技术学院，苏州 215009；

2. 中山大学 信息管理学院，广州 510000；3. 苏州大学附属独墅湖医院，苏州 215000）

**摘　要：**[目的/意义]基于人口老龄化的社会背景，本文旨在探究社交平台中老年用户健康信息采纳行为的影响因素，为社交平台筛选健康信息，优化老年人群健康信息服务提供借鉴。[方法/过程]采用质性研究方法，选取27位正在使用微信平台获取健康信息的老年用户作为研究对象。采用半结构化访谈就老年用户健康信息采纳行为影响因素获取一手访谈数据。采用主题分析法为主导工具对访谈数据进行分析。[结果/结论]结果表明，个体特征、信息质量、技术支持、生活环境是影响老年用户健康信息采纳的关键因素。基于此，本文最终构建了基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为影响因素模型并深入探讨了各类因素与采纳行为之间的作用机理。此外，为促进社交平台发展，提升其健康信息服务能力，本文分别从社交平台开发方以及使用方两个方面提出了相关建议。

**关键词：**老年人群；社交平台；健康信息采纳；影响因素；信息行为

**中图分类号：**G252；C913　　**文献标识码：**A　　**文章编号：**1002-1248（2022）07-0053-12

**引用本文：**邢飞,刘彩华,柴雪飞,等.基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为影响因素研究——以微信为例[J].农业图书情报学报,2022,34(7)：53-64.



## 1 引　言

人口老龄化是当今世界的普遍现象和趋势，老龄化问题也因此引起了各国社会的普遍关注。《老年人权益保障法》中规定，凡年满60周岁的人群都属于老年人[1]。根据中国第七次人口普查数据显示，截至2021年，中国老年人口在原有规模人数上呈现出大幅增加的趋势，60岁及以上人口已经达到了26 402万人，占总人口数的18.70%[2]。随着中国人口老龄化程度的不断加剧，老年人群对于健康信息的需求也愈加强烈。他们希望获取健康信息以达到疾病预防、养生

收稿日期：2022-05-29

基金项目：教育部人文社会科学基金青年项目“大数据时代多源在线健康信息质量适老化治理研究”（21YJC870009）；国家自然科学基金面上项目“智慧城市APP用户使用行为分化机理研究”（71974215）

作者简介：邢飞（1993-），男，博士，讲师，研究方向为健康信息行为、健康信息服务。刘彩华（1986-），女，博士，副研究员，研究方向为健康数据质量。柴雪飞（1995-），女，硕士，研究方向为智慧医疗与服务。彭国超（1983-），男，教授，博士生导师，研究方向为智慧城市、智慧医疗

保健、延缓衰老的目的。过往，老年群体主要通过电视节目、听广播、阅读书籍报刊等形式来获取他们所需要的健康信息，但是这些传统的信息获取方式存在互动性差、时效性低、表现形式不够丰富等问题。

当前，社交媒体的出现和快速发展正在逐渐改变大众的信息获取渠道和方式，尤其在健康信息传播的变革中发挥着重要作用。社交媒体已经成为了健康信息传播的重要平台，例如“健康”“养生”“饮食”等健康类信息遍布抖音、微信、微博、小红书等社交平台[3]。同时，诸多老年人在子女的帮助下开始使用社交平台与其保持沟通，老年人群通过社交平台来获取健康信息已经成为了趋势[4]。然而，社交平台在方便老年用户获取健康信息的同时也存在一定隐患。现阶段社交平台中在线健康信息的监管尚不完善，社交平台中的健康信息存在很多错误、伪造、拼凑甚至具有危害性的内容[5,6]。一些健康信息的质量也无法保证，老年人群甚至会接触到一些欺诈的健康信息，危害他们的身心健康[7]。社交平台上鱼龙混杂的健康信息来源在很大程度上会影响到老年人群健康信息的采纳，最终影响社交平台的未来发展[8]。鉴于此，社交平台中的健康信息能否取得理想的传播效果，社交平台中老年人群的健康信息采纳行为受到哪些方面的因素影响？这些因素又是如何影响其行为的？上述问题值得进一步去探讨。

因此，为满足老年人群对于健康信息迫切需求的现状以及加强社交平台中健康信息的管理。本文采用质性研究方法，选取社交平台中的“微信”作为案例，旨在探究社交平台中老年用户健康信息采纳行为的影响因素，构建基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为影响因素模型，为社交平台筛选健康信息，优化老年人群健康信息服务提供借鉴与参考。

## 2 文献综述

健康信息是指与人类健康相关的知识、观念、技能、技术和行为等信息[9]。当前，在互联网技术的推动下，健康信息的传播方式变得更加多样。各大热门社交平台例如微博、微信、抖音等在通讯聊天等主要功能的基础上都进行了扩充，使得健康信息能够在社交平台上广泛传播[10]。以国内主流的社交平台——微信为例，在微信平台上面可以获取健康信息的渠道就有很多，例如微信公众号“丁香医生”“养生中国”等，微信小程序“极速问医生”“好大夫”等。公众通过社交平台获取所需要的在线健康信息，降低了信息获取成本，提高了信息获取效率，促进了公众与专业医护人员的互动，进一步满足了人们的健康信息需求[11]。

健康信息采纳行为研究是情报学的重要研究领域之一，主要是指以健康信息需求为驱动，用户进行筛选、判断、认同、接受并采用健康知识的行为过程[12,13]。与信息搜寻、信息需求、信息检索等概念相比，信息采纳更加强调用户自身认知在信息判断、选择与决策中起到的关键作用[14]。因此，本文将“社交平台中健康信息采纳行为”定义为公众通过社交平台获取健康信息后，掌握相关医疗健康知识，进一步采取措施改善自身健康状态的行为。当前，健康信息采纳行为的研究热点主要集中在大学生[15,16]、青年人群[17,18]、农村居民[19,20]、老年人群[21,22]等。针对老年用户这一特殊群体，学者 GOLLOP 最早开始关注老年人群的健康信息行为问题，研究了女性老年人群的健康信息行为影响因素[23]。随着媒介技术的发展，研究人员开始关注网络环境下的老年用户健康信息行为，就总体而言，研究表明老年用户健康信息行为受到了三大类因素的影响。第一用户个体因素，其中包括了心理特征、健康素养、人口统计变量等[24]。第二信息因素，例如信息特征、信息质量、信息可信度等[25]。第三媒介因素，包括了互联网使用经验、使用意愿等[26]。李月琳等认为健康信息可信度感知会影响用户对健康信息的搜寻，同时信息有用性、信息可信度等正向影响健康信息行为[27]。此外，莫秀婷、邓朝华认为，社交平台是健康信息流动的载体，同辈家属的意见对于老年用户采纳健康信息具有至关重要的作用[28]。由此可见，健康信息可信度不仅是信息因素中的变量，还会受到社会人际关系等外部因素的影响。

以上分析主要是从微观层面针对老年用户健康信息行为的分析，但是对于社会、文化等宏观层面的影

响因素探讨较少。ZHAO 等认为，老年用户健康信息行为同样会受到医疗环境、家庭环境、社会环境等因素影响，这些宏观层面的影响需要进一步去探索[29]。此外，现有老年用户健康信息行为的研究成果往往都是基于认知观的理性行为理论，例如 TAM、UTAUT 等，偏向采用定量的研究方法来进行探索[30,31]。然而，老年人群作为一个具有特殊生理、心理的群体，往往多数中国老年人群是亚文化人群，通过质性路径对其健康信息采纳行为的深层次理解的研究仍然比较缺乏。

基于上述讨论，中国老年用户通过社交平台采纳健康信息受到哪些因素的影响，这些因素又是如何作用于老年用户健康采纳行为。本文采用定性研究方法，深入探索并分析影响社交平台中老年用户健康信息采纳行为的因素，旨在构建相关的理论模型，研究结果可为社交平台进一步优化老年群体健康信息服务提供参考与借鉴。

## 3 研究设计与实施

### 3.1 研究方法选定

本文采用质性研究方法，在自然情境下立足老年用户视角深入探索这一特殊群体健康信息采纳行为的影响因素。考虑到老年人群的特殊性，利用问卷调查这样的数据收集方式在研究过程中难以深入探索老年人群内心真实的想法，互动性较差，导致数据获取不全面。因此，研究团队采用定性研究范式并通过半结构化深度访谈法获取一手数据。半结构化深度访谈法作为定性研究中数据获取的方式之一，能够通过多频次的互动交流帮助研究人员在自然情境下对事物的微观层面进行深入分析，获得更加深入、丰富的健康信息行为影响因素数据[32]。本研究的具体访谈思路如图 1 所示。

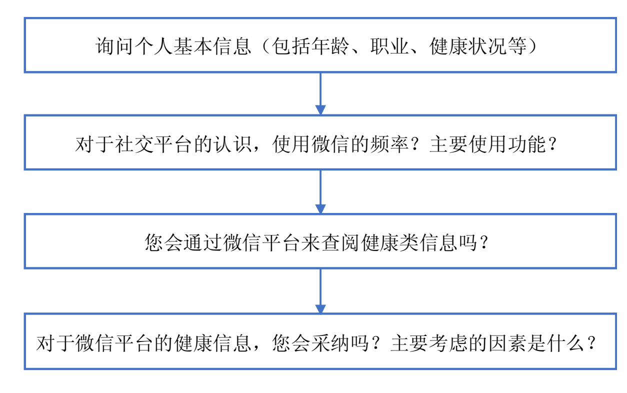



图 1　访谈提纲

Fig.1 Interview outline

### 3.2 数据来源与获取

本课题共选取 27 位经常使用微信平台来获取健康信息的老年群众作为研究对象对其进行深入访谈。为了保证研究质量并且不打扰受访者日常生活，在正式访谈前都会提前与对方联系，告知其访谈的主要目的以及问题，有一些受访者会同步在其家人的陪伴下开展访谈工作。每一次的访谈大约持续 40~60 分钟不等，并且在受访者同意的情况下进行录音，录音采用的是搜狗录音笔，一边访谈一边在云端形成文字稿，最大程度减少后期转录的工作量。为了保证访谈质量，每一天的访谈人数不超过 2 人，自动生成的文字稿都会交由受访者进行校对，确保数据的准确性。最终，通过对访谈文本的转录及人工校对，研究一共产生了 27 份文档，并将其命名为受访者 1~ 受访者 27，所有受访者均符合课题研究要求，其基本信息如表 1 所示。

表 1　受访者基本信息统计

Table 1 Demographic information of interviewees

| 参数 | 对象特征 | 频次/个 | 占比/% |
|---|---|---|---|
| 性别 | 男 | 15 | 55.6 |
| | 女 | 12 | 44.4 |
| 年龄 | 60~70 | 17 | 63.0 |
| | >70 | 10 | 37.0 |
| 人格偏向 | 完美型 | 3 | 11.1 |
| | 活泼型 | 9 | 33.3 |
| | 平和型 | 12 | 44.4 |
| | 急躁型 | 3 | 11.1 |
| 使用社交媒体频率 | 高 | 8 | 29.6 |
| | 中 | 15 | 55.6 |
| | 低 | 4 | 14.8 |
| 健康等级自评 | 优秀 | 3 | 11.1 |
| | 良好 | 12 | 44.4 |
| | 合格 | 10 | 37.0 |
| | 不合格 | 2 | 7.4 |

## 3.3 数据处理与分析

采用主题分析法对访谈文本进行分析，有助于研究人员厘清影响因素分类，进一步挖掘各类因素对于健康信息采纳行为的影响程度。主题分析法被广泛应用于定性研究中访谈数据的分析。基于 BRAUN 和 CLARKE 的方法指引，本研究中所采用的主题分析法共包含以下 6 个步骤：①反复阅读转录文本，熟悉原始数据；②基于研究问题（社交平台老年用户健康信息行为影响因素）构建初级编码；③对初级编码进行分类，逐级合并形成子主题；④重新回顾已经构建的子主题，聚类成明确的主题；⑤对每一个主题的定义和内容进行回顾，确保每一个主题具备内部同质化、外部异质化的特征；⑥撰写研究报告[33]。基于以上分析步骤，本文一共构建了 11 个子主题，最终形成 4 个主题，分别为个体特征、信息质量、技术支持以及生活环境，部分编码如表 2 所示。

表 2　老年用户健康信息采纳行为影响因素分析

Table 2 Analysis of influencing factors of elderly users' health information adoption behavior

| 主题 | 子主题 | 编码 | 原始访谈样本（部分） |
|---|---|---|---|
| | 个人因素 | 健康状态 | “…就我这个身体情况而言，我更会偏向采纳一些与我病情相关的健康信息，同时我也有自己 |
| | | 健康理念 | 生活方式…”（受访者 3） |
| | | 权威取向 | “我看它是不是和我想的一样，要是不一样那我就会怀疑它，基本不会相信”（受访者 2） |
| | | 他人评价 | “我得看是不是一些有名的平台发布的，我觉得大医院、有名的医生更有权威”（受访者 17） |
| | 健康素养 | 认知能力 | “有时候我也不知道这些信息是真的还是假的，看半天也看不出来哪些是重点，所以干脆就不 |
| | | 有效信息获取能力 | 采纳了”（受访者 11） |
| 个体特征 | | 运用能力 | “有些东西在现实生活中不好操作啊，所以我不会去采纳那些信息”（受访者 7） |
| | | | “我肯定是在相信的前提下，给我的子女们发一些这种健康信息，我也可以在生活中真正去传 |
| | | | 播这些消息”（受访者 6） |
| | 行为意识 | 自我效能 | “…这得看我自己有没有这一方面需求，这一般会根据我自己的健康情况来判断”（受访者 12） |
| | | 价值感知 | “是否会采纳的话，我得考虑到做出选择后可能有的风险”（受访者 7） |
| | | 感知风险 | “我也会自己去判断这些信息是不是值得信任的”（受访者 6） |
| | 信息可信度 | 信息来源 | “那肯定要看信息是哪里来的呀，如果是是一些有名的平台、医院发布的，肯定更加可信”（受 |
| | | 信息表达 | 访者 4） |
| | | 信息准确度 | “…一般字数很少的文章我感觉它不够专业，像是骗人的，我更相信字数多描述详细的信息” |
| | | 信息发布平台 | （受访者 9） |
| | | 信息标题 | “如果一篇信息出现多次或者我发现很多信息内容一致，那我会采纳”（受访者 12） |
| | | 信息篇幅 | “我一般对那种花里胡哨的文章标题没有好感，觉得没有专业性”（受访者 8） |
| | | | “一般我要是看到一些很难懂的词语，就是那种专业术语，我会感觉这篇文章更加可信，那我 |
| | | | 就会比较容易采纳”（受访者 9） |
| 信息质量 | | | “我现在会特别关注微信公众号的丁香医生，上面每一天基本都会推送一些健康知识，我每天 |
| | | | 都会看就当科普。在微信公众号中，除了丁香医生之外，还有腾讯健康、微医健康等企业化运 |
| | | | 营的公众号，之前疫情严重的时候一些防护小知识，知识内容都很相似，那这样的话我会觉得 |
| | | | 更加有说服力和可信度吧”（受访者 3） |
| | 信息成本 | 时间成本 | “有些信息它要付钱的呀，那我一般不去看”（受访者 14） |
| | | 经济成本 | “对于需要投入很多时间去实践的信息，我其实担心它会不会没有效果，所以不太想去采纳” |
| | | 心理成本 | （受访者 10） |
| | | | “我也不知道这些信息到底有没有用，要是有什么消极作用还得自己承担风险，没有心理准备 |
| | | | 的话不会轻易采纳”（受访者 6） |

表 2　（续）

Table 2 Continue

| 主题 | 子主题 | 编码 | 原始访谈样本（部分） |
|---|---|---|---|
| 信息质量 | 信息安全 | 个人信息泄漏<br>媒介病毒<br>诈骗手段 | “网上骗子多，只要需要个人信息的内容我都不看，更别说采纳了，保护自己的隐私为重”（受访者 25）<br>“…有的图标一点进去手机就会黑屏，也不明白怎么回事，所以对于这类信息也会十分小心，一般情况不太相信”（受访者 9） |
| 技术支持 | 软件设计 | 便捷化程度<br>使用感受 | “有些用的不太明白的软件我也就懒得看了，用不好”（受访者 11）<br>“如果用起来比较方便的话，那我会持续使用的，也更容易采纳”（受访者 19）<br>“这些媒体在使用的时候确实感觉方便了许多，既可以发消息也能了解健康信息，还是很不错的”（受访者 16） |
| | 社交平台管理 | 信息筛选方式<br>信息推送方法<br>信息反馈管理 | “…发现总有一些健康信息小弹窗，对它的印象不好，时不时跳出来，怪烦人”（受访者 7）<br>“…但是发布的时候如果能够先筛选一下，看看是否准确，这样我们在采纳的时候也不用犹豫了”（受访者 8）<br>“我想看看别人怎么评价的但总是没有发现评论的地方，看不到别人的感受我也就不怎么想采纳”（受访者 22） |
| 生活环境 | 家庭影响 | 医学背景<br>家属影响 | “因为我儿子在医院工作，所以对于这类信息我会先问问他，再决定会不会采纳”（受访者 25）<br>“…但每次把这些信息转发给子女，他们好像都不太相信，这也让我对这些信息产生了怀疑”（受访者 10）<br>“很多养生保健的信息内容都是好朋友、亲人转发给我们的，然后我们就会认真地去看看，上面的一些健康指南我们也会去试试，反正也没有什么害处嘛”（受访者 9） |
| | 社会影响 | 社会宣传工作<br>社会支持程度<br>社会关系 | “我主要看看身边的人有没有都从这些平台上采纳健康信息，如果人多的话，那我感觉这是可靠的”（受访者 1）<br>“…之前不都宣传什么在家看医生嘛，其实用一用也挺方便的”（受访者 19）<br>“既然国家社会都支持我们这些老年人多看看网上的健康信息，那肯定是件好事，我还是很乐意的采纳的”（受访者 4） |
| | 时代影响 | 互联网更新<br>社交平台发展<br>信息频率更迭<br>智能化普及 | “你看现在网络发展的太快了，新的东西太多了，都在督促我似的，不得不跟上步伐啊”（受访者 24）<br>“现在的这些平台发展真快，以前主要就是用来联系家人朋友，现在什么功能都有，还能免费做信息科普”（受访者 5）<br>“…这些东西的出现也在慢慢改变我以前老旧的思想喽，还是要不断跟进时代的”（受访者 21） |

## 4　结果与讨论

通过深入的定性分析，研究发现，基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为主要受到了 4 个方面因素的影响，分别为个体特征因素、信息质量因素、技术支持因素以及生活环境因素。最终，本文构建了基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为影响因素模型，如图 2 所示，详细讨论如下。

### 4.1　个体特征因素对健康信息采纳的影响

个体特征因素主要是指老年人群自身心理、生理、认知水平等能够影响其采纳行为的内部因素。本文中的个体特征因素具体表现为个人因素、健康素养和行为意识。

个人因素是指用户自身的健康状态、健康理念和权威取向。XIAO 等研究发现，发布健康信息的平台、自身的信任观念等因素对于用户健康信息的判断与采

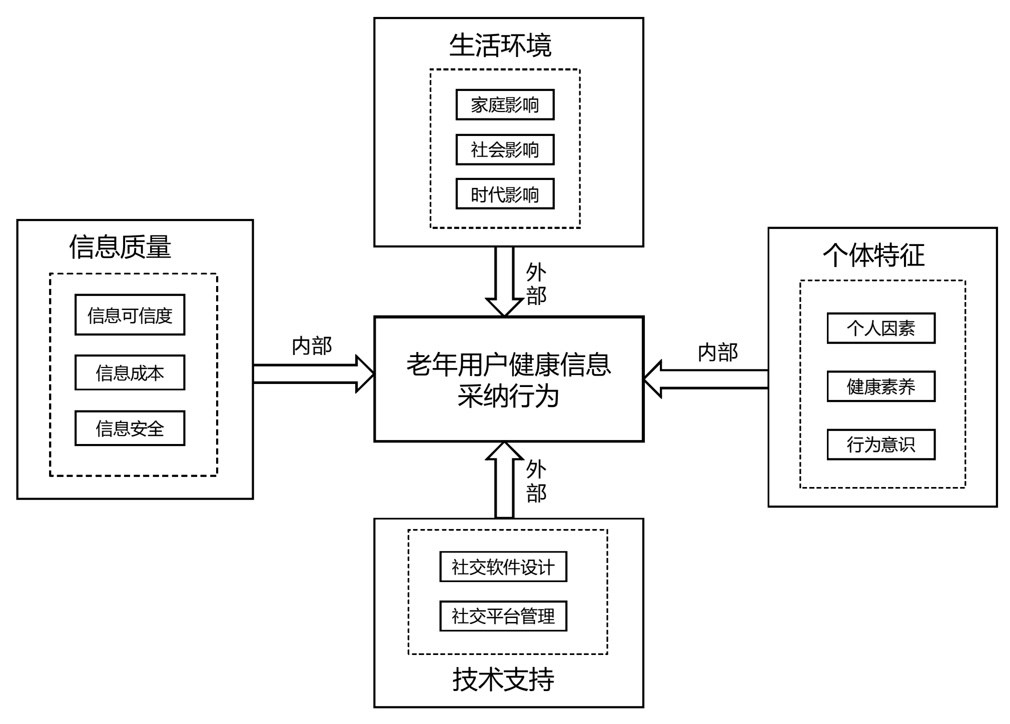



图 2　基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为影响因素模型

Fig.2 Influencing factors' model of elderly users' health information adoption behavior based on social platforms

纳行为产生显著的影响[34]。由于多数老年人都患有慢性疾病，他们会更关注与自身疾病相关的健康信息，受访者 01 提到："…我更会偏向采纳一些与我病情相关的健康信息…"。此外，老年人群会将信息发布来源的权威性作为健康信息采纳的衡量标准之一，受访者 04 谈到："我觉得大医院、全国知名的医生所给出的健康指南会更有权威，这个也会增加我们对其的信任感"。

健康信息素养是指老年用户对社交平台上的各类健康信息的获取、认知、运用以及传播等能力。SOROYA 等认为认知度的高低对于信息采纳行为具有重要影响，用户对于信息的认知程度越低，则其信息采纳行为就表现出更消极的趋势[35]。受访者 11 坦言："其实我自己也很难去证实这些健康说明是真的还是假的，与其我自己无法判断，我就干脆看看得了"。此外，基于访谈数据分析结果，个人行为意识同样会对老年用户的健康信息采纳行为造成影响。行为意识具体包括了老年人群的自我效能、情感机制、信任机制以及感知风险。实证研究结果显示，感知风险、信息机制直接影响用户的信息行为[36]。因此，一旦老年用户在社交平台中感受到风险的存在，他们就会大概率拒绝采纳相关的健康信息。正如其中的受访者 06 说到："是否会采纳的话，我得考虑到做出选择后可能有的风险，有很多发布的渠道不是很权威，而且很多医院有点像电视上说的莆田系，我基本就不考虑继续往下阅读"。

## 4.2　信息质量因素对健康信息采纳的影响

信息质量因素主要是指社交平台中所发布的健康信息的质量，具体包括了信息可信度、信息安全、信息成本等，信息质量因素属于客观类内部因素。其中，信息可信程度的高低直接决定了社交平台中老年用户是否会采纳相关健康信息的重要因素之一。GUPTA 等研究发现，信息内容的可信度越高，则用户采用该信息的可行性也越高[37]。然而，信息可信度在一定程度上也受到了信息源权威性、用户信息素养等多方因素的影响[38]。因此，在健康信息采纳行为过程中，老年用户会特别关注那些信息的来源渠道、是否为权威机构和平台。受访者 17 谈到："那肯定要看信息是哪里来的呀，如果是一些有名的平台、医院发布的，肯定更加可信了，我们也会根据上面的准则来规范我们日

常生活习惯”。此外，如果社交平台中健康信息的内容重复率较高，多个渠道都在传播，那么老年人群也会更加容易接受。受访者 03 表示：“我现在会特别关注微信公众号的丁香医生，上面每一天基本都会推送一些健康知识，我每天都会看就当科普。在微信公众号中，除了丁香医生之外，还有腾讯健康、微医健康等企业化运营的公众号，之前疫情严重的时候一些防护小知识，知识内容都很相似，那这样的话我会觉得更加有说服力和可信度吧”。

信息成本主要是指用户在采纳信息前后包括了搜寻、识别、比较等行为过程中所承担的时间、经济和心理成本[39]。由于多数老年人群都患有各种程度的慢性疾病，他们希望通过获取到健康相关的知识从而来加强其身体，起到疾病预防、养生保健的功能。然而，相关健康信息获取的周期越长，他们所要承担的风险也就越多，进一步影响其采纳的概率。受访者 09 坦言：“很多时候我们会在平台直接搜索相关健康知识，年纪大了现在毛病也是比较多，一些疾病也会引起并发症，那不想老去看医生的话我们就会自己在平台里面搜索。因为消息内容五花八门，而且容易一看就是绝症，看的都让人害怕和担心，看久了有时候就干脆不看了”。信息安全主要是指搜寻、点击等一系列操作过程中可能出现的个人信息泄漏、引入媒介病毒以及受到诈骗等安全问题。王晰巍等通过实证研究发现，社交网络中的信息安全问题直接影响到用户信息行为[40]。因此，对于老年人群而言，在使用社交平台的过程中一旦感知到自身的信息安全得到了侵犯，则直接会影响到他们通过社交平台来获取健康信息。

## 4.3　技术支持因素对健康信息采纳的影响

技术支持因素主要是指用户在使用社交平台中产生的由于平台设计、技术稳定性等对于采纳行为的影响因素，技术支持因素主要都是外部因素。本文中的技术支持因素具体表现为社交平台的设计以及社交平台的管理。

社交平台设计具体包含了社交软件平台的便捷化程度、操作使用感受、操作界面是否友好型等，上述因素直接影响老年人群的健康信息行为。受访者 22 提到：“我自己本身一直会用好大夫在线，这个是在微信里面的一个小程序好像，是我女儿教我的。她帮我注册好了后，里面一搜就直接可以出来了，这个用起来很方便，而且功能模块很清晰，有专门门诊预约的、有查询健康报告的、还有健康知识科普的等，我觉得设计的是蛮好的，界面很清晰”。并且，有研究人员以旅游网“马蜂窝”为例，研究发现社交网站的界面设计、操作便捷、系统反馈等因素直接影响用户的使用体验，进一步影响用户的信息使用行为[41]。由此可见，社交平台的设计好坏会直接影响到老年用户使用他们来获取健康信息的行为。

社交平台管理具体包括对平台对于健康信息的筛选、推送以及用户对相关信息的反馈管理，而这方面则主要取决于设计平台算法的智能程度。在信息寻找过程中，多数老年人群都是带着其明确的信息需求去寻找相关健康信息，因此他们希望获取得到的是贴合度高的健康信息内容。受访者 13 表示：“我们这个软件用了也好久了，但是我感觉我输入关键词搜索的时候，出来的健康内容和我想要的总是有所出入，精细化的程度还不是很高，这样的话其实是比较费时费力的”。因此，老年人群在使用社交平台来获取健康信息的过程中，他们寄希望能够快速、有效地得到与自身需求相关的健康信息内容，因此作为社交平台开发团队来说，他们应该进一步来优化其人工智能技术的水平。此外，老年人群还比较关注社交平台的反馈程度，其中受访者 07 表示：“很多时候我有一些健康类的问题输入进了平台去询问，好久也都没有反馈，有时候第二天才会回复，这样的效率实在是太低了，所以以后一些紧急的健康问题肯定不会在这里问了，容易造成严重后果”。由此可见，上述社交平台系统设置、算法设计、界面设计等技术支持因素都会直接影响到老年人群对于社交平台中健康信息的采纳行为。

## 4.4　生活环境因素对健康信息采纳的影响

生活环境因素主要是影响老年用户使用社交媒体采纳健康信息的外部因素，在本文中具体表现为家庭

因素、社会因素以及时代因素。通过对访谈数据的分析可知，家庭因素直接影响到老年用户使用社交媒体采纳健康信息，本研究中的家庭因素具体包括了医学背景、子女影响、家人影响等方面。其中受访者 25 说到："因为我儿子是医生，当我看到一些健康信息推送的时候，很多我就会直接转发给我儿子。他的话因为平时都比较忙，到了晚上才会回复我消息，里面一些没有科学依据的健康新闻就会和我说，我就不会再去遵循，基本上我都会发给他的"。对于社交平台中的老年用户而言，如果老年用户的子女或者亲人拥有医学背景，则会一定程度上提升其健康信息素养，从而进一步提高他们对于健康信息的采纳率。王治等通过对广州市老年人群健康信息素养的研究结果显示，医学家庭背景的老年人群比非医学家庭老年人群的健康信息素养高，且存在较大差异化[42]。

社会因素主要包括了社会宣传工作以及社会支持程度。随着人口老龄化的进一步加深，中国社会在老年人群健康管理方面出台了一系列政策及行动支持，例如《"健康中国 2030"规划纲要》《关于印发"十四五"健康老龄化规划的通知》以及《关于全面加强老年健康服务工作的通知》等。在相关政策的推动之下，老年人群普遍接受使用信息技术来进行居家养老服务，进一步影响到老年人群使用社交平台获取并采纳健康信息。受访者 19 表明："之前都习惯于任何头疼脑热就会去医院挂号看医生，现在手机很发达了，手机上面都可以进行网上就诊、健康咨询等，之前不太会用智能手机的时候觉得这是不是假的，感觉不方便，但是现在大家都是这样做的，而且也就慢慢习惯了"。

此外，时代因素也会进一步影响到老年用户的健康信息行为。本文中的时代因素主要包含了互联网更新、社交平台发展、智能技术普及等。随着互联网技术的不断发展，微信、抖音等社交平台成为了老年人群现代化社交工具，不断渗透到老年群体的生活中。因此，老年人群也逐渐开始使用社交平台来获取他们所需要的健康信息，不仅方便了他们的生活，在一定程度上也减缓了线下医疗压力[43]。受访者 24 说到："尤其现在疫情后，进出公共场所都需要出具健康码，这就进一步促使我们去学习使用这些智能手机、智能软件。然后去医院看病，多数都需要提前预约了，所以我们很多时候都用手机来做预约、查报告、看健康知识等，足不出户就可以享受这些便利"。

## 5 结论与启示

基于访谈结果可知，老年用户对于社交平台提供的健康信息并不是完全信任的，其采纳行为受到了多个方面因素的影响。本文采用质性研究范式，选取老年人群活跃度较高的"微信"应用作为具体案例，探索老年用户健康信息采纳行为的影响因素，进一步构建相关的模型。研究发现，基于社交平台的老年用户健康信息采纳行为受到了"人为"和"客观"两大类因素影响，"人为"是指个体特征以及生活环境，"客观"则主要为信息质量以及技术支持。

为帮助老年用户获取更多高质量的健康信息，促进社交平台的发展，提升其健康信息服务能力。基于老年用户健康信息采纳行为的影响因素，本文分别从因素来源（即外部和内部两个维度）提出了以下对策建议。

从外部影响因素来看，研究发现老年用户健康信息采纳行为受到了信息质量及技术支持两个类型因素的影响。社交平台是提供老年用户健康信息内容的服务方，社交平台开发团队应充分识别老年用户对于健康信息的使用需求、使用习惯、需求内容等，为其提供内容全面、具有针对性的信息服务。同时，考虑到社交平台界面、易操作性等都是影响老年人群使用平台获取健康信息的因素，他们应充分提高其服务质量，优化平台的界面设计、操作流程等，有效保障老年人群使用的便捷性和高效性，吸引更多老年用户，提供其用户满意度和粘性。

从内部影响因素来看，研究发现老年用户健康信息采纳行为受到了个体特征和生活环境的影响。老年人群作为社交平台中对于健康信息产生需求的使用方，他们首先需要提升自身的健康素养，提高甄别健康信息的能力，以此适应互联网时代。就具体而言，首先，

老年人群需要积极顺应时代发展趋势，拥抱信息时代的互联网健康信息，积极提高并培养使用社交平台来获取健康信息的能力和意识。其次，除了思想观念的改变之外，从个人行动上老年人群也应当保持不断学习的态度，提升其健康信息素养，尤其是理性地对待社交平台上各类健康信息，加强风险防范意识，保障自身安全。

希望本文能够为社交平台中老年人群健康信息服务模式的发展提供一定的参考与借鉴，促进老年健康服务能力提升，助力健康中国建设。

## 参考文献：

[1] 陈涛. “积极老龄化”背景下的云南老年人阅读现状调查与对策研究[J]. 大学图书情报学刊, 2021, 39(6): 30–35.

CHEN T. Investigation and coping strategies of reading status of the elderly in Yunnan under the background of "active aging"[J]. Journal of academic library and information science, 2021,39(6): 30–35.

[2] 郝乐, 张启望. 度量人口老龄化的新指标[J]. 统计与决策, 2020, 36(20): 5–8.

HAO L, ZHANG Q W. New indicators for measuring population aging[J]. Statistics & decision, 2020, 36(20): 5–8.

[3] 郭路生, 廖丽芳, 胡佳琪. 社交媒体用户健康信息传播行为的影响机制研究——基于风险认知与问题解决情境理论[J]. 现代情报, 2020, 40(3): 148–156.

GUO L S, LIAO L F, HU J Q. Research on the influence mechanism of health information communication behavior of social media users–Based on risk perception theory and the problem solving situation theory[J]. Journal of modern information, 2020, 40(3): 148–156.

[4] NIU Z, WILLOUGHBY J, ZHOU R. Associations of health literacy, social media use, and self–efficacy with health information seeking intentions among social media users in China: Cross–sectional survey[J]. Journal of medical internet research, 2021, 23(2): E19134.

[5] 林蕙, 李世娟, 张鹏翼. 社交平台中癌症患者及家属健康信息自我表露研究——以新浪微博肺癌超话为例[J]. 情报科学, 2022, 40(3): 72–81, 108.

LIN H, LI S J, ZHANG Y P. Self–disclosure of health information of cancer patients and their families on social platforms – Take Sina Weibo lung cancer super talk as an example[J]. Information science, 2022, 40(3): 72–81, 108.

[6] 张帅. 社交媒体虚假健康信息特征识别[J]. 图书情报工作, 2021, 65(9): 70–78.

ZHANG S. Study on feature identification of false health information on social media[J]. Library and information service, 2021, 65(9): 70–78.

[7] 刘嫣, 张海涛, 李佳玮, 等. 移动终端视角下的老年用户在线健康信息搜寻行为影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2021, 65(11): 46–54.

LIU Y, ZHANG H T, LI J W, et al. Research on influencing factors of online health information search behaviors of elderly users from the perspective of mobile terminals[J]. Library and information service, 2021, 65(11): 46–54.

[8] CHOI W. Older adults' health information behavior in everyday life settings[J]. Library & information science research, 2019, 41(4): 100983.

[9] 朱庆华, 杨梦晴, 赵宇翔, 等. 健康信息行为研究: 溯源、范畴与展望[J]. 中国图书馆学报, 2022, 48(2):94–107.

ZHU Q H, YANG M Q, ZHAO Y X, et al. Health information behavior: History, category and prospect[J]. Journal of library science in China, 2022, 48(2): 94–107.

[10] GONG Q, VERBOORD M. Social media use and health information seeking and sharing among young Chinese adults[J]. The journal of social media in society, 2020, 9(1): 85–108.

[11] ALASMARI A, ZHOU L. How multimorbid health information consumers interact in an online community Q & A platform[J]. International journal of medical informatics, 2019, 131: 103958.

[12] 孙竹梅, 华薇娜, 汪志兵. 微信公众号的健康信息采纳预测研究——基于信息特征和支持向量机[J]. 情报理论与实践, 2018, 41(7): 72–77.

SUN Z M, HUA W N, WANG Z B. Research on the forecast of health information adoption on WeChat official accounts: Based on information characteristics and support vendor machine[J]. Information studies: Theory & application, 2018, 41(7): 72–77.

[13] YARAGHI N, DU A Y, SHARMAN R, et al. Health information exchange as a multisided platform: Adoption, usage, and practice involvement in service co–production[J]. Information systems research,

2015, 26(1): 1-18.

[14] BAWACK R E, KAMDJOUG J R K. Adequacy of UTAUT in clinician adoption of health information systems in developing countries: The case of cameroon[J]. International journal of medical informatics, 2018, 109: 15-22.

[15] 王文韬, 温佳怡, 张震, 等. 基于质性分析的大学生在线健康信息采纳行为模型构建[J]. 图书馆理论与实践, 2020(3): 85-91.
WANG W T, WEN J Y, ZHANG Z, et al. Construction of the model of college students' online health information adoption behavior based on qualitative analysis[J]. Library theory and practice, 2020(3): 85-91.

[16] BASCH C H, MACLEAN S A, ROMERO R A, et al. Health information seeking behavior among college students[J]. Journal of community health, 2018, 43(6): 1094-1099.

[17] FARRUGIA A, WALING A, PIENAAR K, et al. The "be all and end all"? Young people, online sexual health information, science and skepticism[J]. Qualitative health research, 2021, 31(11): 2097-2110.

[18] 李颖, 杨伟娜, 李媛. 数字环境下城乡青年健康信息搜寻行为研究[J]. 图书情报工作, 2016, 60(12): 115-123.
LI Y, YANG W N, LI Y. Health information seeking behavior of urban and rural youth in digital environment[J]. Library and information service, 2016, 60(12): 115-123.

[19] 韩正彪, 周明峰, 岳杭. 低风险疾病情境下农村居民健康信息规避行为研究[J]. 农业图书情报学报, 2021, 33(11): 4-15.
HAN Z B, ZHOU M F, YUE H. Rural residents' health information avoidance behavior in lower risk disease context [J]. Journal of library and information science in agriculture, 2021, 33(11): 4-15.

[20] 韩正彪, 岳杭, 翟冉冉. 江苏省农村居民慢性病健康信息规避行为影响因素研究[J]. 农业图书情报学报, 2022, 34(2): 14-28.
HAN Z B, YUE H, ZHAI R R. A study on the influencing factors of rural residents' avoidance behaviors towards health information on chronic diseases in Jiangsu province[J]. Journal of library and information science in agriculture, 2022, 34(2): 14-28.

[21] 韩啸, 黄剑锋. 基于社会资本理论的城市老年人健康信息采纳研究[J]. 西南交通大学学报(社会科学版), 2017, 18(3): 95-104.
HAN X, HUANG J F. Study on the health information adoption for urban elderly based on social capital theory[J]. Journal of southwest Jiaotong university (social sciences), 2017, 18(3): 95-104.

[22] 刘婵君, 贾晓萌, 林泳淇. 国外老年用户网络健康信息使用行为研究: 理论基础、影响因素与未来启示[J]. 情报杂志, 2021, 40(6): 178-186.
LIU C J, JIA X M, LIN Y Q. A research on internet health information use behavior of elderly users abroad: Theoretical basis, influencing factors and future enlightenment[J]. Journal of intelligence, 2021, 40(6): 178-186.

[23] GOLLOP C J. Health information-seeking behavior and older African American women[J]. Bulletin of the medical library association, 1997, 85(2): 141.

[24] WANG W, ZHUANG X, SHAO P. Exploring health information sharing behavior of Chinese elderly adults on WeChat[C]. Healthcare, MDPI, 2020, 8(3): 207.

[25] ENWALD H, KANGAS M, KERÄNEN N, et al. Health information behaviour, attitudes towards health information and motivating factors for encouraging physical activity among older people: Differences by sex and age[J]. Information research, 2017, 22(1): 22-1.

[26] CHEN Y, XU Q. The willingness to use mobile health and its influencing factors among elderly patients with chronic heart failure in Shanghai, China[J]. International journal of medical informatics, 2022, 158: 104656.

[27] 李月琳, 王姗姗, 阮妹. 跨源健康信息搜寻的动机、信息源选择及行为路径[J]. 情报学报, 2021, 40(1): 77-87.
LI Y L, WANG S S, YUAN M. Motivation, source selection, and behavior path of cross-source health information seeking[J]. Journal of the China society for scientific and technical information, 2021, 40(1): 77-87.

[28] 莫秀婷, 邓朝华. 武汉市中老年用户移动健康服务接受行为实证研究[J]. 中国卫生统计, 2015, 32(2): 324-327.
MO X T, DENG C H. An empirical study on mobile health service acceptance behavior of middle-aged and elderly users in Wuhan[J]. Chinese journal of health statistics, 2015, 32(2): 324-327.

[29] ZHAO Y C, ZHAO M, SONG S. Online health information seeking behaviors among older adults: Systematic scoping review[J]. Journal of medical internet research, 2022, 24(2): E34790.

[30] 蒋知义, 曹丹, 谢伟亚. 信息生态视角下在线健康社区用户信息共享行为影响因素研究[J]. 图书馆学研究, 2020(21): 32–44.
JIANG Z Y, CAO D, XIE W Y. Research on influencing factors of users' information sharing behaviors in online health communities from the perspective of information ecology[J]. Research on library science, 2020(21): 32–44.

[31] HOQUE R, SORWAR G. Understanding factors influencing the adoption of mhealth by the elderly: An extension of the UTAUT model[J]. International journal of medical informatics, 2017, 101: 75–84.

[32] IRVINE A, DREW P, SAINSBURY R. Am I not answering your questions properly? Clarification, adequacy and responsiveness in semi–structured telephone and face–to–face interviews[J]. Qualitative research, 2013, 13(1): 87–106.

[33] BRAUN V, CLARKE V. What can "thematic analysis" offer health and wellbeing researchers? [J]. International journal of qualitative studies on health and well–being, 2014, 9(1): 26152.

[34] XIAO N, SHARMAN R, RAO H R, et al. Factors influencing online health information search: An empirical analysis of a national cancer–related survey[J]. Decision support systems, 2014, 57: 417–427.

[35] SOROYA S H, FAROOQ A, MAHMOOD K, et al. From information seeking to information avoidance: Understanding the health information behavior during a global health crisis[J]. Information processing & management, 2021, 58(2): 102440.

[36] AKRAM M S, MALIK A, SHAREEF M A, et al. Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk[J]. Government information quarterly, 2019, 36(2): 237–251.

[37] GUPTA K P, MAURYA H. Adoption, completion and continuance of MOOCs: A longitudinal study of students' behavioural intentions[J]. Behaviour & information technology, 2020: 1–18.

[38] AHMAD F, WIDEN G, HUVILA I. The impact of workplace information literacy on organizational innovation: An empirical study[J]. International journal of information management, 2020, 51: 102041.

[39] 王志辉, 祝宏辉, 雷兵. 信息成本对农村网商间隐性知识转移的影响及作用机理研究[J]. 情报理论与实践, 2021, 44(5): 159–165.
WANG Z H, ZHU H H, LEI B. Research on the influence and mechanism of information cost on tacit knowledge transfer among rural e–tailers[J]. Information studies: Theory & application, 2021, 44(5): 159–165.

[40] 王晰巍, 王雷, 贾若男, 等. 社交网络中个人信息安全行为影响因素的实证研究[J]. 图书情报工作, 2018, 62(18) :24–33.
WANG X W, WANG L, JIA R N, et al. An empirical study on the influencing factors of the security behavior in personal information in social network[J]. Library and information service, 2018, 62(18): 24–33.

[41] 柴欢, 阮建海. 旅游社交网站用户信息共享行为影响因素研究——以"马蜂窝"旅游网为例[J]. 图书情报工作, 2019, 63(13): 85–94.
CHAI H, RUAN J H. Research on influencing factors of user information sharing behavior in tourism social network website: Taking "Mafengwo" travel network as an example[J]. Library and information service, 2019, 63(13): 85–94.

[42] 王治, 顾珈铭, 吴雪, 等. 医学家庭背景对广州市老年人健康素养影响的倾向性评分匹配研究[J]. 医学与社会, 2021, 34(11): 5.
WANG Z, GU J M, WU X, et al. Research on the propensity score matching of the influence of medical family background on health literacy of the elderly in Guangzhou[J]. Medicine and society, 2021, 34(11): 5.

[43] 牛春华, 江志欣. 重大公共安全事件防控的风险沟通: 整合框架与可能路径[J]. 兰州大学学报 (社会科学版), 2020, 48(2):25–37.
NIU C H, JIANG Z X. Integration framework and possible path:Risk communication in the prevention and control of major public security events [J]. Journal of lanzhou university (social sciences edition) , 2020,48(2):25–37.

# Influencing Factors of Elderly Users' Health Information Adoption Behavior Based on Social Platforms: Taking WeChat as an Example

XING Fei[1], LIU Caihua[2], CHAI Xuefei[3], PENG Guochao[2]

(1. Suzhou Institute of Trade and Commerce, Suzhou 215009; 2. School of Information Management, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510000; 3. Dushu Lake Hospital Affiliated to Soochow University, Suzhou 215000)

**Abstract:** [Purpose/Significance] Based on the social background of population aging, studies on health literacy and health information behavior of the elderly have become an important issue as China enters an aging society and information society. This paper aims to explore the influencing factors of health information adoption behavior of elderly users on social platforms, so as to provide reference for social platform managers to screen health information and optimize health information service for the elderly. [Method/Process] This study followed an inductive qualitative approach. The case study methodology was adopted. To be specific, the WeChat platform was selected as one of the typical social platforms, and a semi-structured interview with 27 WeChat users was used for data collection. After collecting the qualitative interview data, the thematic analysis was carried out, which contains six steps, namely (1) becoming familiar with the data, (2) coding the data, (3) connecting codes and identifying themes, (4) reviewing themes, (5) developing concept maps, and (6) writing a report. Following the steps, all identified codes were distributed into 11 sub-themes and regrouped into 4 main themes. [Results/Conclusions] The results showed that factors of individual, informational, technical, and environmental are the key factors that affect the health information adoption behavior of elderly users when they are using WeChat platforms. Moreover, the influencing factor model of elderly users' health information adoption based on social platform was developed and the mechanism between various factors and adoption behavior is deeply discussed. Further analysis of the interview data indicated that living environment and technical support are external factors while information quality and individual characteristics are internal factors. In addition, in order to promote the development of social platforms and improve their health information service capabilities, this paper puts forward relevant suggestions from the two dimensions of social platform developers and users perspective. In particular, the social platform development team should fully identify elderly needs and habits of using the health information and the health information they need, which is helpful to providing elderly with comprehensive and targeted information services. The elderly needs to improve their health literacy and their ability to deal with health information, so as to adapt to the Internet era. Finally, due to the limited interviewee number, this paper only takes 27 elderly users and WeChat as an example. In the future work, more social platforms can be explored and horizontal comparative studies can be carried out.

**Keywords:** elderly users; social platform; health information adoption; influencing factors; information behavior